

INTISARI

Kualitas layanan merupakan sebuah strategi yang digunakan perusahaan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Bagi pelaku bisnis memberikan layanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Pada kereta api kelas ekonomi di Surabaya, tingkat kepercayaan pelanggan dirasa masih belum sepenuhnya. Hal ini dikarenakan masih banyak terjadi kecelakaan kereta api yang mengakibatkan pengguna jasa kereta api merasa khawatir jika menggunakan kereta api kelas ekonomi. Dari segi kualitas layanan permasalahan cenderung timbul pada petugas penjualan tiket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, faktor kualitas layanan, dan fasilitas terhadap pelanggan jasa transportasi kereta api kelas ekonomi di Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api kelas ekonomi di Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi. Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi kelas ekonomi. Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi kereta api kelas ekonomi.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Service quality is a strategy which is used by the company to maintain and to attract customers. Provide superior service for business practitioners is an important strategy since it can attract new customers. On economic class train in Surabaya the level of customer confidence is considered to be not fully trust. It is due to the occurrence of train wreck which have made the users of train service feel worried when they have to use economic class. Problems always occur on ticketing when it is reviewed from service quality aspect. This research is meant to find out the influence trust, service quality factor, and facilities to the the customer of economic class train transportation service in Surabaya.

This research is causal comparative research. The population is all customers of economic class train in Surabaya. The numbers of samples are 100 respondents which have been selected by using slovin formula. The data analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions.

The result of this research shows that trust gives significant and positive influence to the customer satisfaction of economic class train transportation service. Service quality gives significant and positive influence to the customer satisfaction of economic class train transportation service. Facility gives significant and positive influence to the customers satisfaction of economic class train transportation service.

Keywords: Trust, service quality, facility, customer satisfaction.